

 Estado de Connecticut Departamento de Corrección DIRECTIVA ADMINISTRATIVA	Número de Directiva 8.9	Efectivo 6/30/2009	Página 1 de 5
	Supersede Revisión de Servicios de Salud, fechado 1/1/2008		
Aprobado por <i>Theresa C. Lantz</i>	Titulo Revisión de Servicios de Salud		

1. Póliza. El Departamento de Corrección establecerá una Revisión de Servicios de Salud como un remedio administrativo para todos los servicios de salud, para permitirle al confinado el buscar una revisión formal de cualquier provisión de cuidado de salud, practica, diagnostico o tratamiento. La revisión de servicios de cuidado de salud permite que el Departamento identifique problemas individuales y sistematicos para resolver asuntos de cuidado de salud en una manera pronta y para facilitar el cumplimiento de su misión.

2. Autoridad y Referencia.
 - A. Estatutos Generales de Connecticut, Sección 18-81.
 - B. Directivas Administrativas 4.7, Retención de Réconds; y 8.1, Ambito de Servicios de Cuidado de Salud.

3. Definiciones. Para los propósitos aqui declarados, las siguientes definiciones aplican:
 - A. Director de Servicios de Salud de la Institución Designada. La persona a cargo de uno (1) o más Administradores de Servicios de Salud.
 - B. Administrador de Servicios de Salud. La persona a cargo de una unidad de servicios de salud.
 - C. Apelación de Servicios de Salud. Una solicitud para reconsideración de una decisión de revisión de servicios de salud.
 - D. Una Cita de Revisión de Servicios de Salud. Una consulta con un médico solicitada por un confinado para revisar un diagnostico o tratamiento existente.
 - E. Coordinador de Revisión de Servicios de Salud (HSR Coordinator). Un empleado de la unidad designado a coordinar el Proceso de Revisión de Servicios de Salud.
 - F. Unidad de Servicios de Salud. Un componente organizacional de sistema de servicios de salud excluyendo una unidad de vivienda.
 - G. Revisión. Una revisión conducida por un miembro de servicios de salud autorizado: (1) un diagnostico existente o decisión de tratamiento, incluyendo una decisión de no proveer tratamiento; (2) una póliza establecida, provisión, procedimiento o práctica ó la necesidad para el mismo; ó (3) una alegación de conducta impropia del personal.
 - H. Comité de Revisión de Utilización. Un panel de tres médicos quienes revisan solicitudes para evaluación de servicios de salud especializados, tratamiento y/o diagnostico de pruebas de un dentista de una institución, médico, Asistente Médico o Enfermera Graduada de Practica Avanzada.

4. Aviso.
 - A. Esta Directiva será publicada en Inglés y Español. A cada confinado y proveedor de servicios de salud se le distribuirá un resumen por escrito de esta Directiva. Un confinado cuyo language principal es el Español recibirá una copia escrita en Español. Provisiones apropiadas se haran para aquellos quienes no leen, hablen o

Número de Directiva 8.9	Efectivo 6/30/2009	Página 2 de 5
Titulo Revisión de Servicios de Salud		

- comprendan Inglés o Español. Confinados con impedimentos o incapacidades reciban ayuda según sea necesario.
- B. Copias en Inglés y Español de esta Directiva estarán disponibles en cada biblioteca de confinados y al ser solicitadas se le proveerán al confinado.
 - C. Un confinado recibirá instrucciones verbales acerca de la revisión de servicios de salud y el modo de someter una solicitud para revisión. Estas instrucciones promoverán preguntas y tomarán lugar como parte del currículo de orientación no más tarde de dos (2) semanas después de la admisión.
 - D. Al ser trasladado, un confinado será informado de la Revisión de Servicios de Salud en la institución receptora.
 - E. Durante el entranamiento pre-servicio o en-servicio, instrucciones diligentes relacionadas con esta Directiva serán proveídas a todo miembro del personal afectado.
5. Acceso. Cada confinado bajo la custodia del Comisionado de Corrección tendrá acceso a la Revisión de Servicios de Salud.
 6. Depósito y Recolección. Cada solicitud para Revisión de Servicios de Salud será sometida depositando la solicitud en un buzón con llave claramente marcado como "Servicios de Salud". El Alcalde se asegurará que en cada unidad de vivienda estos buzones estén disponibles y marcados apropiadamente. El Administrador de Servicios de Salud asignará personal para recoger el contenido de los buzones y establecerá un itinerario de recolección regular y a tiempo.
 7. Administrador de Servicios de Salud (HSA). Cada Administrador de Servicios de Salud se asegurará que aviso de Revisión de Servicios de Salud sea proveída a cada confinado. El Administrador de Servicios de Salud establecerá el ámbito de autoridad y los deberes necesarios para implementar y administrar la Revisión de Servicios de Salud de la Unidad.
 8. Coordinador de Revisión de Servicios de Salud (HSR Coordinator). El Administrador de Servicios de Salud nombrará a dos empleados de la Unidad de Servicios de Salud para ser Coordinadores de Servicios de Salud, uno será el Coordinador primario de Servicios de Salud y el otro servirá como suplente del primero. El Administrador de Servicios de Salud hará arreglos para el entrenamiento de cada uno de los Coordinadores de Servicios de Salud. El Coordinador de Servicios de Salud se asegurará de que:
 - A. Asegurarse que instrucción acerca de la Revisión de Servicios de Salud es incluida en el currículo de orientación del confinado.
 - B. El formulario CN 8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud este disponible en todas las unidades de vivienda;
 - C. Asegurarse que el recogido de las solicitudes de los buzones de Servicios de Salud sea regular y prontamente.
 - D. Asegurarse de que las solicitudes de Revisión de Servicios de Salud estén apropiadamente anotadas y enviadas para evaluación y respuesta; y,
 - E. Ayudar al Administrador de Servicios de Salud actuar dentro del ámbito y propósito de la Revisión de los Servicios de Salud.

Número de Directiva 8.9	Efectivo 6/30/2009	Página 3 de 5
Titulo Revisión de Servicios de Salud		

9. Tipos de Revisión. Hay dos tipos de revisión de Servicios de Salud:
- A. Revisión de Decisión Médica. Una revisión del diagnóstico o tratamiento incluyendo la decisión de no proveer tratamiento relacionado a un confinado individual.
 - B. Revisión de un Asunto Administrativo. La revisión de una práctica, procedimiento, provisión administrativa o póliza ó una alegación de conducta impropia de un proveedor de servicios de salud.
10. Revisión de una Decisión Médica. Un(a) confinado(a) que no está satisfecho(a) con el diagnóstico o tratamiento puede aplicar para una Revisión de Servicios de Salud marcando la casilla Diagnóstico/Tratamiento "Diagnostic/Treatment" en el formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado, explicando consisamente la causa de su insatisfacción y depositando el formulario llenado en el buzón marcado Servicios de Salud. El confinado deberá proveer una declaración concisa de lo que el/ella cree está mal y como el/ella ha sido afectado. Una solicitud apropiadamente sometida para revisión de una Decisión Médica tiene que ser procesada de acuerdo a los siguientes procedimientos:
- A. Al recibo del formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado, el Coordinador de HSR se comunicará por escrito o en persona con el confinado dentro de los diez (10) días siguientes para determinar si resolución informal puede lograrse. Si la resolución informal no puede ser obtenida, el Coordinador de HSR le pautará una cita con el médico de Revisión de Servicios de Salud lo más pronto posible sin ningún costo al confinado, para determinar que acción si alguna pudiera ser tomada. Si el médico decide que el diagnóstico o tratamiento existente es apropiado, el confinado habrá agotado la Revisión de Servicios de Salud. El médico notificará al confinado de su decisión por escrito dentro de los siguientes diez (10) días laborables indicando 'Ninguna otra Acción' "No Further Action" en la parte de disposición del formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado.
 - B. Si el médico decide que un diagnóstico o tratamiento diferente es requerido, el confinado pudiera (1) actuar en su decisión; ó (2) referir el caso al Comité de Revisión de Utilización para autorización indicando 'Cambio de Tratamiento' "change of treatment" o referido a "URC" como según sea apropiado en el espacio de la disposición del formulario CN 9602, Formulario de Remedios Administrativos del Confinado.
 - C. En el caso de las secciones 10 (A) ó 10(B) de esta Directiva, el médico hará una anotación en el record de salud del confinado indicando la visita como una Revisión de Servicios de Salud "Remedio Administrativo del HSR" en adición a cualquier otra anotación médica.
 - D. Si el médico refiere su caso al Comité de Revisión de Utilización, El Adjunto A, HR 202, Solicitud de Revisión de Utilización será llenado y revisado de acuerdo a las pólizas de Revisión de Utilización de los proveedores de servicios de salud contratados.
 - E. Si el comité de revisión de utilización rechaza la recomendación/opinión de tratamiento o diagnóstico de un médico, una apelación pudiera ser iniciada por el médico, usando al Adjunto A, HR 202, Solicitud de Revisión de Utilización.
 - F. Si un confinado recibe una Revisión de Servicios de Salud y no hay ningún cambio en diagnóstico o tratamiento como resultado de esta

Número de Directiva 8.9	Efectivo 6/30/2009	Página 4 de 5
Titulo Revisión de Servicios de Salud		

revisión, el/ella no podrá solicitar una segunda revisión por este mismo asunto a no ser que su situación clínica halla cambiado significativamente desde la primera revisión. En adición, una solicitud sometida previamente y rechazada por el Comité de Revisión de Utilización no podrá ser re-sometida para Revisión de Servicios de Salud.

- G. Si la revisión es concerniente a servicios dentales, al confinado(a) se le dará una cita para ver a un Dentista quien manejará la revisión en la forma descrita arriba.
 - H. Si la revisión es concerniente a servicios de salud mental, al confinado(a) se le dará una cita para ver a un Psicologo supervisor quien maneja la revisión en la forma arriba descrita excepto, que el cuidado de salud mental no esta sujeto a revisión por el Comité de Revisión de Utilización.
11. Revisión de un Asunto Administrativo. Un confinado quien es afectado por las circunstancias asi descritas en la Sección 9 (B) de esta Directiva pudiera solicitar una revisión de una practica ó procedimiento marcando el encasillado del formulario CN 9602 'Todo Otro Asunto de Servicios de Salud' 'All Other Health Care Issues', formulario de Remedios Administrativos del Confinado y depositando éste en el buzón de servicios de salud. El confinado debera proveer una declaración concisa de lo que el/ella cree esta erróneo y como el/ella a sido afectado(a). Un formulario apropiadamente sometido para Revisión de un Asunto Administrativo será manejado de acuerdo a los procedimientos siguientes:
- A. Al recibir el formulario CN 9602, Formulario de Remedio Administrativo del Confinado, El oordinador de Revisión de Servicios de Salud (HSR) se comunicará con el confinado dentro de los próximos diez (10) días por escrito o en persona, para determinar si una resolución informal puede alcanzarse. Si una resolución informal no puede ser obtenida, el Coordinador de (HSR) referirá el asunto al Administrador de Servicios de Salud de la unidad para instrucciones de cualquier investigación que pudiera ser necesaria. Dentro de treinta (30) días laborables el Administrador de Servicios de Salud le informará al confinado por escrito de la disposición de la revisión indicandole 'denegada, comprometida o sostenida' en el area de disposición del formulario CN 9602, Formulario de Remedio Administrativo del Confinado.
 - B. Si el confinado no esta satisfecho con la respuesta, el confinado pudiera apelar dentro de diez (10) días laborables llenando el formulario CN 8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud y depositando éste en el buzón de Servicios de Salud.
 - C. La apelación será decidida por el proveedor de servicios de salud contratado (Director de Servicios de Salud de la Institución designada o su designado) dentro de quince 15 días laborables del recibo de la apelación y el confinado será notificado prontamente. Para todo asunto relacionado con el cumplimiento de normas existentes, esta revisión será final; El confinado habra agotado todo el proceso de Revisión de Servicios de Salud.
 - D. Si el asunto se relaciona a una póliza de servicios de salud de este Departamento, el confinado pudierá apelar al Director de Servicios de Salud y Adicción del Departamento de Corrección dentro de diez (10) días laborables del recibo de la respuesta del proveedor de servicios de salud contratado (Director de Servicios de Salud de la Institución designada ó su designado) llenando el formulario CN

Número de Directiva 8.9	Efectivo 6/30/2009	Página 5 de 5
Titulo Revisión de Servicios de Salud		

8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud y depositando este en el buzón de Servicios de Salud.

- E. Dentro de treinta (30) días laborables del recibo de una revisión de una póliza, el Director de Servicios de Salud y Adicción del Departamento de Corrección o su designado le notificarán al confinado la decisión. Al recibir esta decisión, el confinado habrá agotado la Revisión de Servicios de Salud.

12. Récords.

- A. Un diario de cada solicitud de Revisión de Servicios de Salud y Apelación será mantenido por el coordinador de (HSR).
- B. Un archivo de cada solicitud de Revisión de Servicios de Salud y Apelación será mantenido por el Coordinador de (HSR), contenido copias de los formularios que han sido usados en la revisión ó apelación.
- C. Un historial médico de cada confinado que ha aplicado para revisión de una decisión médica, tiene que incluir una copia de los formularios usados en la revisión, anotaciones en orden cronológico médico, incluyendo una anotación de 'Remedio Administrativo HSR'.
- D. El expediente de Revisión de Servicios de Salud de cada individuo estará sujeto a normas de HIPAA.
- E. El historial médico será retenido por veinticinco (25) años y el expediente administrativo será mantenido por tres (3) años de acuerdo con la Directiva Administrativa 4.7, Retención de Récords.

13. Monitoréo y Evaluación. El proveedor de cuidados de salud contratado mantendrá un diario electrónico de todas las revisiones y apelaciones junto con la disposición final de las mismas. El diario electrónico será revisado por el HSA (Administrador de Servicios de Salud) cuatrimestralmente para lo oportuno y apropiado de las respuestas. El Director de Servicios de Salud y Adicción o su designado tendrán acceso al diario electrónico y recibirán una copia del reporte del HAS al ser solicitada.

14. Formularios y Adjuntos. Los siguientes formularios y adjuntos son aplicables a esta Directiva Administrativas y serán utilizados para la función intencionada:

- A. CN 8901, Apelación de Revisión de Servicios de Salud.
- B. Adjunto A, HR 202, Solicitud de Revisión de Utilización; y,
- C. Adjunto B, Gráfica de Seguimiento de Revisión de Servicios de Salud.

15. Excepciones. Cualquier excepción a los procedimientos en esta Directiva Administrativa, requiere aprobación previa por escrito del Comisionado.